

SGS

Certificado N° 051356/CS

MAKRO AUTOSERVICIO MAYORISTA S.A

ALMACÉN DE PALMA DE MALLORCA

C/ Guadiana

P. Son Fuster, Manzana A

07009 Palma de Mallorca



Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos especificados en el Referencial de Servicio
“SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN MAYORISTA PARA CLIENTES PROFESIONALES”
Edición 03 – 17.07.07

Para las actividades de

Distribución de Productos para Clientes Profesionales

Este certificado es válido desde el 03.07.08 hasta el 03.07.2011.
Certificado con SGS desde Julio de 2005.

Los detalles de las características certificadas figuran en las hojas anexas
Este certificado incluye 2 hojas anexas

Director de Certificación de Servicios



Qualicert es la Marca registrada de Certificación de Servicio de SGS ICS
SGS ICS Ibérica, S.A.
Trespaderne, 29. Edificio Barajas 1
28042 Madrid – España

Tel.: 34 91 313 81 66 - Fax: 34 91 313 8021

Certificado N° 051356/CS, Anexo 1

**MAKRO AUTOSERVICIO
MAYORISTA S.A**

ALMACÉN DE PALMA DE MALLORCA

C/ Guadiana. P. Son Fuster, Manzana A
07009 Palma de Mallorca



**“SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN MAYORISTA PARA CLIENTES
PROFESIONALES”**

Características Certificadas

A. MARCA PROPIA: IDENTIFICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS DE MARCA PROPIA

- A.1 Los productos de marca propia están correctamente identificados
- A.2 El personal del almacén conoce los productos de marca propia y es capaz de informar sobre los mismos
- A.3 El personal ofrece un servicio atento y eficaz
- A.4 Disponibilidad de los productos de marca propia y existencia de un stock de seguridad de los mismos
- A.5 Existe un Plan de gestión de crisis

B. FORMACIÓN DEL PERSONAL

- B.1 Formación del personal en materia de higiene y calidad
- B.2 El personal conoce y cumple con los requisitos higiénicos establecidos
- B.3 Makro dispone de auditores cualificados que garantizan la correcta ejecución del Plan de Control Interno

C. MANTENIMIENTO DE LA CADENA DE FRIO

- C.1 Recepción de productos ultrafrescos en zonas independientes y a temperatura controlada
- C.2 Ambiente climatizado en las salas de exposición y venta
- C.3 Correcto mantenimiento preventivo de los equipos de frío
- C.4 Disponibilidad de contenedores isoterms y recarga de acumuladores de frío

Certificado N° 051356/CS, Anexo 1

**MAKRO AUTOSERVICIO
MAYORISTA S.A**

ALMACÉN DE PALMA DE MALLORCA

C/ Guadiana. P. Son Fuster, Manzana A
07009 Palma de Mallorca.



**“SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN MAYORISTA PARA CLIENTES
PROFESIONALES”**

Características Certificadas

D. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- D.1 Verificación del grado de satisfacción del cliente
- D.2 Tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias
- D.3 Garantía de devolución ante insatisfacción del cliente

E. ASPECTO EXTERIOR E INTERIOR DEL ALMACÉN

- E.1 La señalización del establecimiento es explícita
- E.2 Los exteriores del establecimiento están en correcto estado
- E.3 El interior del establecimiento está en correcto estado

F. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

- F.1 Reserva telefónica de productos
- F.2 Las promociones están fácilmente señalizadas e identificadas
- F.3 Existe a disposición del cliente información relativa a los productos de marca propia
- F.4 Comunicaciones a Clientes Profesionales a través de la Web